

UDK:067.1(1-87):368.811.82(430):691.322.2:347.51

PRIKAZ INOSTRANOG ČLANKA

VELIKI SUDAR, LAGANO PRIZEMLJENJE

Ono što zvuči kao daleka budućnost u pogledu osiguranja automobila od auto-odgovornosti u Nemačkoj uveliko postaje realnost. Proces od prijave štete preko provere do njenog regulisanja danas je potpuno digitalizovan i pojednostavljen. Digitalizacija i veštačka inteligencija čine da dosadašnji manuelni i dugotrajni postupci u obradi šteta budu brži i efikasniji. Dok su referenti ranije morali da provere svaki pojedinačni dokument, te prve korake sada preuzima veštačka inteligencija. Osiguranik u najkraćem mogućem periodu dobija odgovor – ono za šta je ranije bilo potrebno 30 radnih dana, danas se obavlja u nekoliko minuta. Efikasna i brza digitalna obrada na taj način brzo preokreće negativan štetni događaj u pozitivan ishod na zadovoljstvo osiguranika.

Za razliku od tradicionalnog i manualnog postupka u obradi štetnog događaja, digitalizovani postupak funkcioniše na sledeći način:

Nakon udesa osiguranik poziva broj za hitne slučajeve svog osiguravača, odgovara na nekoliko pitanja koja mu postavlja virtuelni sagovornik, nakon čega se povezuje s referentom i po obavljenom razgovoru dobija poruku na mobilnom telefonu koja upućuje na onlajn upitnik o udesu. Prema datim instrukcijama, klijent na licu mesta fotografiše vozilo sa oštećenjima i fotografije, zajedno sa opisom okolnosti nastanka udesa, šalje osiguravaču preko digitalne platforme. Svaki osiguranik danas može bez problema da napravi dobre digitalne fotografije sa kojih se oštećenja mogu jasno videti, tako da je dostavljanje video-zapisa i fotografija dosta pojednostavilo ceo postupak. U okviru tarife ugovoreno je da se podaci u slučaju udesa mogu prikupiti iz telematskih sistema. Elektronika vozila prenosi koliko je jak bio sudar i da li još uvek funkcionišu svi senzori. Na taj način, osiguravač u najkraćem vremenu raspolaže svim relevantnim podacima o šteti. Sav postupak protiče glatko i brzo: fotografije i prva kalkulacija štete automatski se šalju u izabrani servis. Klijent odmah dobija zamensko vozilo. U sledećem koraku servis sastavlja procenu troškova štete. Čim se kalkulacija troškova odobri, kreće se s popravkom čiji status klijent može pratiti onlajn. Na kraju dobija termin za dolazak po svoje vozilo.

Klijenti su nakon prijave štete upućeni na inteligentne sisteme koji generišu podatke, proveravaju i povećavaju preciznost u dijalogu s osiguranikom. Tim sistemima je potrebna velika količina podataka kako bi utrenirali algoritme. Iz baze utreniranih podataka dobijaju se informacije o npr. ceni zamenskih delova. Današnji servisi podrazumevaju onlajn platforme koje klijentima obezbeđuju jednostavan kontakt i dostupnost 24 h na dan.

Pandemija koronavirusa pokazala je da digitalizacija i veštačka inteligencija mogu u velikoj meri doprineti da se uslužnost i brzina obrade predmeta ne samo održe na visokom nivou već i poboljšaju. Osiguravači su pred izazovom daljeg razvoja digitalnih kompetencija kako bi sav postupak rešavanja problema bio što efikasniji, a u centru toga stoje interesi samog klijenta. Kako bi digitalna platforma funkcionisala, potrebno je da sve karike bitne za rešenje štetnog događaja budu uvezane. S digitalnim rešenjima osiguravači mogu uvesti nove ponude, inovativne usluge, moderne mogućnosti kontakta, kao i brzu obradu i regulisanje predmeta.

U budućnosti će osiguravači morati da manuelno proveravaju samo još jedan mali deo dokumentacije. Već sada se 45% predmeta potpuno automatski digitalno obrađuje. Smart Claims podržan veštačkom inteligencijom je skup metoda koje omogućavaju efikasan i brz način rešavanja štete, što je veliko olakšanje i za klijenta i osiguranje.

Izvor

- Sven Krüger, „Großer Knall, sanfte Landing“, *Versicherungswirtschaft*, 2021, 62–63.
- <https://www.versicherungsjournal.at/markt-und-politik/historisches-tief-an-arbeitsunfaellen-21101.php>

Prevela i priredila: **Sladana D. Andrejić, master filolog**